

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, TINGKAT PEMAHAMAN
WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Empiris Pada Pengusaha UMKM di KPP Pratama Senapelan)**

Oleh:

Lidya Puspitasari

Pembimbing : Zirman dan Rusli

Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia

e-mail: lidyapuspitasari27@yahoo.com

*Effect of taxpayer awareness, level of understanding of taxpayer's, the service tax
authorities and tax penalties with tax compliance
(Empirical Study On UMKM entrepreneurs in KPP Pratama Senapelan)*

ABSTRACT

*This study aimed to analyze the effect caused by the variable taxpayer awareness, level of understanding of the taxpayer's, the service tax authorities and tax penalties on tax compliance. This study used purposive sampling with 86 samples obtained from the calculation formula slovin. Data collection techniques in this study is in the form of questionnaires, while data analysis technique used is multiple regression analysis were processed with SPSS version 17 for Windows. From the results of the testing that has been done, simultaneous regression test (*F* test) showed that all independent variables studied have a simultaneous effect on the variable tax compliance. Partial regression test (*t* test) showed that all independent variables studied partial effect on the variable tax compliance. The magnitude of the effect caused by Adjusted R^2 by four variables together against the dependent variable 54.7%, while the remaining 45.3% is influenced by other variables not examined in this study.*

Keywords: *taxpayer awareness, level of understanding of the taxpayer's, the service tax authorities and tax penalties, tax compliance*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional. Pada APBN 2011, pajak memberikan kontribusi sebesar Rp 873.874,0 milyar, pada tahun 2012 dan 2013 meningkat menjadi Rp 1.016.237,3 milyar dan 1.192.994,1 milyar. Perekonomian

Indonesia telah didominasi oleh kegiatan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Berikut disajikan tingkat pertumbuhan usaha tersebut:

Tabel 1

Indikator	2010	2011	2012
UMKM	53.823. 732	55.206. 444	56.534. 592
Usaha Besar	4.838	4.952	4.968

Sumber: Data Statistik Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Indonesia, 2013. (Nurpratiwi, 2014:1)

Menurut Direktur Jenderal Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Dirjen Pajak, Kismantoro Petrus, kontribusi UMKM terhadap total perekonomian sekitar 57,94 persen, tetapi kontribusinya terhadap penerimaan negara dari pajak tergolong kecil sebesar 0,7 persen (Nurpratiwi, 2014:2).

Dalam Syahdan (2013:2) tingkat kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan masih rendah. Tercatat untuk wajib pajak orang pribadi, dari potensi sebesar 60 juta orang baru sekitar 25 juta yang telah membayar pajak. Sementara untuk wajib pajak badan, DJP mencatat baru sekitar 520 badan usaha yang membayar pajak dari sekitar 5 juta badan usaha yang memiliki laba. Sementara untuk pelaku UKM masih jauh dari harapan, berdasarkan Sensus Pajak Nasional.

Agar rasio kepatuhan para UMKM dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya meningkat, diperlukan kesadaran yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri. Menurut Pratama (2012) dalam Amanda, Rifa dan Minovia (2014:2) Kesadaran yang dimiliki oleh manusia merupakan bentuk unik dimana ia dapat menempatkan diri sesuai dengan yang diyakininya, kesadaran menunjukkan bagaimana cara kita bertindak sesuai dengan realita yang ada. Jika wajib pajak menyadari betapa pentingnya pembayaran pajak untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional maka wajib pajak tidak merasa dirugikan dengan adanya pemungutan pajak atau tidak merasa bahwa pajak merupakan beban yang akan mengurangi

pendapatan mereka, sehingga dapat mendorong seseorang untuk turut serta mewujudkan tanggung jawabnya sebagai wajib pajak yang patuh.

Sistem *self assessment* yang digunakan dalam perpajakan Indonesia memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, melapor sendiri pajak yang terutang berdasarkan peraturan perundangan perpajakan. Syahril (2013:3) Dalam sistem ini, mengandung hal yang diharapkan ada dalam diri wajib pajak yaitu tingkat pemahaman wajib pajak atas peraturan perpajakan. Tingkat pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Salah satu cara untuk mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak sehingga fiskus (aparatur pajak) haruslah orang yang dianggap berkompeten dalam bidang perpajakan, dan memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik, sehingga akan membangun image positif dan wajib pajak pun tidak jera berhubungan dengan fiskus. Disamping itu, menurut Syahril (2013:9) juga harus tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai dan pegawai yang cakap dalam tugasnya. Apabila hal-hal tersebut dapat dipenuhi oleh petugas pajak, tentu saja wajib pajak akan merasa nyaman dalam melakukan kewajiban perpajakannya dan kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Faktor lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak. Dalam pengertian pajak, dikatakan bahwa pajak memiliki sifat yang memaksa berdasarkan undang-undang, maka ada konsekuensi hukum apabila tidak taat atau patuh terhadap undang-undang tersebut. Konsekuensi hukum ini adalah pengenaan sanksi yang dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar undang-undang perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mutia, 2013:17).

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Fanie Oktaliana (2009:18) sadar dan kesadaran yang dikaitkan dengan masyarakat adalah kesadaran kehendak dan kesadaran hukum. Sadar diartikan merasa ingin tahu, ingat kepada keadaan yang sebenarnya, atau ingat keadaan dirinya. Kesadaran dapat disebut juga yaitu kesadaran yang timbul dari dalam diri manusia, yang timbul dari kesadaran moral yang merupakan sikap batin yang tumbuh dari rasa tanggung jawab.

Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan. Kesadaran pajak dapat terbentuk karena adanya pembelajaran yang

baik tentang arti pentingnya membayar pajak sehingga wajib pajak tidak lagi beranggapan bahwa pajak merupakan beban dan tentu tidak merasa dirugikan dengan adanya pemungutan pajak. Kesadaran wajib pajak yang semakin tinggi akan mengakibatkan perilaku wajib pajak yang semakin patuh pada kewajiban perpajakan yang harus dibayarnya.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahmadian (2013) menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₁: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tingkat pemahaman wajib pajak merupakan suatu proses dari peningkatan pengetahuan wajib pajak terhadap segala peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Tingkat pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan menjadi hal penting dalam menentukan sikap perpajakan dan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Jika pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah, karena walaupun wajib pajak tidak berniat untuk melalaikan kewajiban pajaknya, wajib pajak tetap tidak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya karena dia sendiri tidak memahami UU dan tata cara perpajakan, hal ini akan mengakibatkan kepatuhan wajib pajak rendah (Syahril, 2013:8).

Peraturan perpajakan telah diatur dalam undang-undang No.16

Tahun 2009. Dalam peraturan perpajakan tersebut diatur tentang bagaimana hak dan kewajiban Wajib Pajak. Seorang Wajib Pajak harus memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dengan cara mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak yang ada. Dengan adanya NPWP terdaftar, Wajib Pajak harus menghitung pajak sesuai dengan pajak terutang yang ditanggung oleh wajib pajak, menyetor dan melaporkan pajak tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dalam peraturan perpajakan juga dicantumkan sanksi-sanksi apa saja yang dikenakan apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran dalam melaksanakan kewajibannya.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syahril (2013) menyebutkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₂ : Tingkat Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

3. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003: 60). Fiskus adalah aparat dari kantor pajak yang menangani administrasi dan perpajakan di Indonesia. Dengan demikian, pelayanan fiskus merupakan proses memberikan bantuan oleh petugas pajak dalam hal yang berhubungan dengan perpajakan. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya.

Seorang wajib pajak yang pada dasarnya juga berperan sebagai seorang pelanggan berhak mendapatkan pelayanan yang baik ketika melakukan transaksi dengan pihak Dirjen Pajak sebagai pihak penyedia layanan jasa. Dirjen pajak adalah penyedia jasa yang bersifat monopoli karena tidak adanya pesaing yang bergerak pada bidang sejenis. Meskipun begitu ketidakpuasan seorang wajib pajak terhadap layanan yang diberikan akan berakibat pada citra Dirjen Pajak dimata wajib pajak tersebut (Julianti, 2014:27).

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mutia (2013) menyebutkan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₃ : Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

4. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/ dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mutia, 2013:17). Pada intinya sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar undang-undang perpajakan. Persepsi para pelaku UMKM tentang banyaknya kerugian yang akan dialaminya apabila ia tidak

memenuhi kewajiban perpajakannya akan mendorong sikap untuk patuh. Besarnya sanksi yang diterima tergantung seberapa besar kesalahan yang dilanggar, sanksi yang diberikan dapat berupa denda, pidana, kenaikan tarif pajak, penyitaan asset, hingga sanksi yang berhubungan dengan pemberhentian pencabutan izin usaha dan sebagainya.

Sanksi perpajakan telah diatur dalam UU No. 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Apabila fiskus tidak tepat atau terjadi kesalahan dalam menetapkan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan wajib pajak maka akan menimbulkan rasa ketidakadilan dalam perpajakan yang akan berakibat pada tidak percayanya wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia. Oleh karena itu, apabila terjadi pelanggaran haruslah disertai dengan fakta dan data yang sebenarnya yang dapat dipertanggung jawabkan. Selain itu fiskus haruslah orang yang dianggap berkompeten dalam bidang perpajakan sehingga akan membangun image positif dan wajib pajak pun tidak jera berhubungan dengan fiskus.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Priambudi (2012) menyebutkan bahwa sanksi pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H₄ :Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian untuk mengambil data ini adalah di wilayah Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan pada pengusaha UMKM (Usaha

Mikro Kecil dan Menengah) yang terdaftar di KPP Pratama Senapelan Pekanbaru.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengusaha UMKM di Kota Pekanbaru yang berjumlah 68.728 berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Koperasi dan UMKM Kota Pekanbaru.

Sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, maka akan disaring lagi responden sesuai dengan kriteria tertentu yaitu

1. UMKM pedagang makanan yang terdaftar di KPP Pratama Senapelan Pekanbaru.
2. Memiliki NPWP
3. Menyampaikan SPT tahun 2012-2013

Responden yang sesuai dengan kriteria tertentu berjumlah 593 UMKM, maka didapatkan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 86 orang yang diperoleh berdasarkan perhitungan penentuan sampel menggunakan Rumus *Slovin*.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner yang diperoleh dari jawaban responden yang diukur dengan skala *Likert* dengan menggunakan alat uji statistik dengan bantuan *software* SPSS.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Penelitian ini menggunakan data primer dengan cara menyebarkan kuisisioner pada sampel yang digunakan dalam penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data primer pada penelitian ini adalah Kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2009: 199).

Variabel Penelitian

1. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat/dependen adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
2. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas/independen adalah: Kesadaran Wajib Pajak (X1), Tingkat Pemahaman Wajib Pajak (X2), Pelayanan Fiskus (X3), Sanksi Pajak (X4),.

Instrumen Penelitian

Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari:

1. Kewajiban mendaftarkan diri sebagai wajib pajak,
2. melakukan pelaporan SPT ke kantor pajak tepat waktu,
3. melakukan pembayaran pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu,
4. kepatuhan terhadap sanksi pajak.

Untuk variabel kesadaran perpajakan dapat dilihat dari:

1. memberikan kontribusi dana bagi negara,
2. kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak,
3. kesadaran wajib pajak tanpa pengaruh siapapun,
4. membayar pajak merupakan kewajiban saya sebagai warga negara.

Tingkat pemahaman wajib pajak atas perpajakan dapat diukur

berdasarkan pemahaman wajib pajak pada kewajiban:

1. menghitung,
2. membayar dan
3. melaporkan pajak terutangnya

Untuk variabel pelayanan fiskus dapat dilihat dari:

1. Pemberian Sosialisasi,
2. Fiskus telah memberikan pelayanan pajak dengan baik,
3. Memberikan sarana dan prasarana yang nyaman.

Untuk variabel sanksi pajak dapat dilihat dari:

1. pemahaman tentang sanksi,
2. sanksi dapat memberikan efek jera bagi pelanggar pajak,
3. sanksi denda dan sanksi administrasi cukup memberatkan,
4. pengaruh sanksi dan kepatuhan wajib pajak.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kuesioner dan Demografi

Data penelitian diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada responden penelitian yang berjumlah 95 orang. Dari seluruh kuesioner yang disebarkan peneliti, jumlah yang kembali berjumlah 86 (90,5%). Semua kuesioner yang kembali lengkap sehingga tidak ada kuesioner yang gugur.

Hasil Statistik Deskriptif

Tabel 2

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Kesadaran Wajib Pajak	86	13.00	25.00	20.5814	3.21198

Tingkat Pemahaman Wajib Pajak	86	21.00	35.00	28.8837	3.61181
Pelayanan Fiskus	86	22.00	35.00	28.2907	3.02097
Sanksi Pajak	86	15.00	30.00	23.5814	4.01311
Kepatuhan Wajib Pajak	86	14.00	25.00	20.5698	2.82235
Valid N (listwise)	86				

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan pengujian statistik diatas, dapat diketahui bahwa variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 13, nilai maksimum 25 dan nilai rata-rata = sebesar 20.5814 dengan standar deviasi 3.21198. Variabel tingkat pemahaman wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 21, nilai maksimum 35 dan nilai rata-rata sebesar 28.8837 dengan standar deviasi 3.61181. Variabel pelayanan fiskus memiliki nilai minimum sebesar 22, nilai maksimum 35 dan nilai rata-rata sebesar 28.2907 dengan standar deviasi 3.02097. Variabel sanksi pajak memiliki nilai minimum sebesar 15, nilai maksimum 30 dan nilai rata-rata sebesar 23.5814 dengan standar deviasi 4.01311. Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 14, nilai maksimum 25 dan nilai rata-rata sebesar 20.5698 dengan standar deviasi sebesar 2.82235.

Hasil Uji Kualitas Data

1. Hasil Uji Validitas Data

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, dimana r-tabel dapat

diperoleh melalui df (degree of freedom) = $n-2$ (signifikan 5%). Dalam penelitian ini $df = n-2 = 86-2 = 84$ sehingga didapat r tabel untuk df (84) = 0,212. Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka hasil pengujian validitas semua nilai r hitung untuk masing-masing pernyataan lebih besar dari r tabel. Hal ini berarti bahwa masing-masing pernyataan dalam penelitian ini adalah valid. Pada Tabel 3 di bawah ini akan menerangkan hasil pengujian validitas untuk setiap variabel penelitian.

Tabel 3

Varia bel	Item	r hitung	r tabel	Kesim pulan
Kesada ran Wajib Pajak (X1)	X1.1	0,740	0,212	Valid
	X1.2	0,824	0,212	Valid
	X1.3	0,863	0,212	Valid
	X1.4	0,850	0,212	Valid
	X1.5	0,711	0,212	Valid
Tingka t Pemah aman Wajib Pajak (X2)	X2.1	0,676	0,212	Valid
	X2.2	0,763	0,212	Valid
	X2.3	0,679	0,212	Valid
	X2.4	0,795	0,212	Valid
	X2.5	0,797	0,212	Valid
	X2.6	0,846	0,212	Valid
	X2.7	0,623	0,212	Valid
Pelaya nan Fiskus (X3)	X3.1	0,549	0,212	Valid
	X3.2	0,724	0,212	Valid
	X3.3	0,600	0,212	Valid
	X3.4	0,831	0,212	Valid
	X3.5	0,745	0,212	Valid
	X3.6	0,760	0,212	Valid
	X3.7	0,502	0,212	Valid
Sanksi Pajak (X5)	X4.1	0,695	0,212	Valid
	X4.2	0,814	0,212	Valid
	X4.3	0,786	0,212	Valid
	X4.4	0,795	0,212	Valid
	X4.5	0,785	0,212	Valid
	X4.6	0,758	0,212	Valid
Kepatu han Wajib Pajak (Y)	X5.1	0,783	0,212	Valid
	X5.2	0,827	0,212	Valid
	X5.3	0,804	0,212	Valid
	X5.4	0,857	0,212	Valid
	X5.5	0,853	0,212	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data

2. Hasil Uji Reabilitas Data

Pengujian reliabilitas penelitian ini menggunakan koefisien

Cronbach Alpha(α) dengan taksiran batasan minimal 0,6. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka hasil pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 4

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Kesimpulan
Kesadaran Wajib Pajak	0,855	0,6	Reliabel
Tingkat Pemahaman Wajib Pajak	0,863	0,6	Reliabel
Pelayanan Fiskus	0,803	0,6	Reliabel
Sanksi Pajak	0,864	0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,881	0,6	Reliabel

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari semua nilai variabel tersebut menunjukkan bahwa koefisien *Cronbach Alpha* > 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini adalah reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas Data

Uji statistik yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan uji statistik non-parametik Kolmogorov-Smirnov. Dilihat dari signifikansi yang dihasilkan > 0,05 maka distribusi datanya dikatakan normal. Sebaliknya jika signifikansi < 0,05 maka tidak terdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat di tabel berikut:

Tabel 5

	Unstandardized Residual
N	86
Normal Mean	.0000000

Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1.85503340
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.085
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.792
Asymp. Sig. (2-tailed)		.557

Sumber : Hasil pengolahan data

Dari tabel diatas hasil uji normalitas menyatakan nilai Kolmogorov-Smirnov sebesar 0.792 dengan signifikan 0,557. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini telah berdistribusi normal dan bisa dilanjutkan karena nilai signifikan dari uji normalitas > 0,05.

2. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan VIF kurang dari 10, maka data terbebas dari kasus mulikolinieritas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat di tabel berikut:

Tabel 6

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kesadaran Wajib Pajak	.600	1.666
Tingkat Pemahaman Wajib Pajak	.533	1.877
Pelayanan Fiskus	.573	1.745
Sanksi Pajak	.546	1.832

Sumber : Hasil pengolahan data

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk seluruh variabel bebas < 10 dan begitu juga untuk nilai tolerance > 0,10. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari multikolinearitas.

3. Hasil Uji Autokorelasi

Di dalam penelitian ini, autokorelasi dideteksi dengan nilai *Durbin-Watson*. Batas tidak terjadinya autokorelasi adalah angka *Durbin-Watson* berada antara -2 sampai dengan +2.

Tabel 7

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
1	.754 ^a	.568	.547	1.90028	1.926

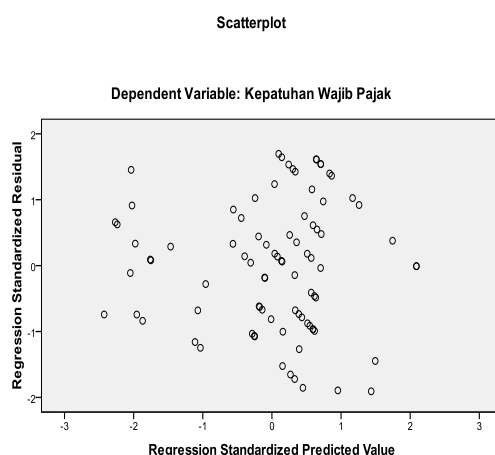
Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai statistik Durbin-Watson sebesar 1,926. Dengan pertidaksamaan $-2 < 1.926 < +2$, maka dapat disimpulkan model regresi bebas dari pengaruh autokorelasi.

4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pada penelitian ini menguji ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat *scatter plot*. Jika pada *scatter plot* memiliki titik-titik yang menyebar dan tidak membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi adanya heteroskedastisitas.

Gambar 1



Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa *scatter plot* memiliki titik-titik yang menyebar dan tidak membentuk pola tertentu. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi adanya heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Berganda

Tabel 8

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.716	2.093		.820	.415
Kesadaran Wajib Pajak	.185	.083	.210	2.230	.029
Tingkat Pemahaman Wajib Pajak	.163	.078	.209	2.090	.040
Pelayanan Fiskus	.183	.090	.196	2.036	.045
Sanksi Pajak	.218	.070	.310	3.137	.002

Sumber : Hasil pengolahan data

Dari tabel diatas, didapat didapat hasil persamaan regresi berganda sebagai berikut

$$Y = 1,716 + 0,185 X_1 + 0,163 X_2 + 0,183 X_3 + 0,218 X_4 + e$$

Hasil Pengujian Kelayakan Model

1. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 9

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
1	.754 ^a	.568	.547	1.90028	1.926

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai *Adjusted R²* sebesar 0,547. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 54,7%. Sedangkan sisanya 45,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

2. Uji F

Tabel 10

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	384.584	4	96.146	26.625	.000 ^a
Residual	292.498	81	3.611		
Total	677.081	85			

Sumber : Hasil pengolahan data

$$\begin{aligned}
 F_{\text{tabel}} &= n - k - 1 ; k \\
 &= 86 - 4 - 1 ; 4 \\
 &= 81 ; 4 \\
 &= 2,484
 \end{aligned}$$

Dengan demikian diketahui $F_{\text{hitung}} (26,625) > F_{\text{tabel}} (2,484)$ dengan $\text{Sig.} (0,000) < 0,05$. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama kesadaran wajib pajak, tingkat pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Uji t

Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel. Nilai t tabel pada taraf signifikansi 5 % dengan persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 t_{\text{tabel}} &= n - k - 1 : \alpha / 2 \\
 &= 86 - 4 - 1 : 0,05 / 2 \\
 &= 81 : 0,025 \\
 &= 1,990
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 8, maka dapat diketahui pengaruh antara variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen pada uraian berikut ini:

1. Pengujian Hipotesis 1

Untuk variabel kesadaran wajib pajak (X1) nilai t hitung $> t_{\text{tabel}}$, yaitu $2,230 > 1,990$ dan nilai signifikansi $0,029 < 0,05$ dengan demikian hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengujian Hipotesis 2

Untuk variabel tingkat pemahaman wajib pajak (X2) nilai t hitung $> t_{\text{tabel}}$, yaitu $2,090 > 1,990$ dan nilai signifikansi $0,040 < 0,05$ dengan demikian hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengujian Hipotesis 3

Untuk variabel pelayanan fiskus (X3) nilai t hitung $> t_{\text{tabel}}$ yaitu $2,036 > 1,990$ dan nilai signifikansi $0,045 < 0,05$ dengan demikian hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Pengujian hipotesis 4

Untuk variabel sanksi pajak (X4) nilai t hitung $> t_{\text{tabel}}$ yaitu $3,137 > 1,990$ dan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ dengan demikian hipotesis keempat dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan Hipotesis

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin tinggi. Hal ini sejalan dengan teori Sri Putri Tita Mutia (2013) yang menjelaskan bagaimana pentingnya suatu kesadaran perpajakan yang tinggi berguna untuk meningkatkan kepatuhan. Wajib Pajak harus menyadari dan mempertimbangkan bahwa pajak merupakan suatu bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak memahami dan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak dengan benar tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu Rahmadian (2013), Mutia (2013) serta Jotopurnomo dan Mangoting (2013) yang mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Kardinal (2013) serta Amanda, Rifa dan Minovia (2013) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, hal ini berarti semakin tinggi tingkat pemahaman, maka kepatuhan wajib pajak akan tercapai. Hal ini sejalan dengan teori Farid Syahril (2013) yang menjelaskan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan merupakan faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan tingkat pemahaman yang baik seseorang akan dapat melaksanakan sesuatu dengan baik pula.

Tingkat pemahaman wajib pajak merupakan suatu proses dari peningkatan pengetahuan wajib pajak terhadap segala peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Apabila peraturan perpajakan dibentuk dengan sederhana akan mempermudah wajib pajak dalam mengimplementasikan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu Priambudi (2012), Syahril (2013), Mutia (2013) menunjukkan bahwa tingkat pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Trisnawati dan Stevano (2010) yang menyatakan tingkat pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus

berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, hal ini berarti semakin berkualitas pelayanan yang diberikan fiskus maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan teori Farid Syahril (2013) yang menyatakan bahwa para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka wajib pajak akan senang dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Pelayanan fiskus merupakan cara aparat pajak untuk membantu proses pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak sehingga fiskus haruslah orang yang dianggap berkompeten dalam bidang perpajakan, dan memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik, sehingga akan membangun image positif dan wajib pajak pun tidak jera berhubungan dengan fiskus.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu Mutia (2013), Amanda, Rifa dan Minovia (2013) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Trisnawati dan Stevano (2010), Rahmadian (2013) yang menyatakan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, hal ini berarti semakin tinggi sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan tercapai. Hal ini sejalan dengan teori Rika Rahmadian (2013) yang menjelaskan bahwa pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi Wajib Pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak.

Menurut Mardiasmo (2009:57) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pandangan tentang pengenaan sanksi pajak yang akan lebih merugikan apabila tidak patuh akan menjadi faktor pendorong bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga salah satu cara untuk menghindari sanksi perpajakan adalah dengan melakukan pembayaran tepat waktu atau jangan melewati jangka waktu yang ditetapkan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu Priambudi (2012), Rahmadian (2013), Mutia (2013) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan Winerungan (2013), serta Amanda, Rifa dan Minovia (2013) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan uraian pada bagian sebelumnya, maka dapat diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak, tingkat pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus dan, sanksi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji F yang menunjukkan bahwa $F_{hitung} (26,625) > F_{tabel} (2,484)$ dengan $Sig. (0,000) < 0,05$.
2. Hasil pengujian hipotesis pertama secara parsial membuktikan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji statistik t yang menunjukkan bahwa nilai t hitung $> t_{tabel}$, yaitu $2,230 > 1,990$ dan nilai signifikansi $0,029 < 0,05$ dengan demikian hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima
3. Hasil pengujian hipotesis kedua secara parsial membuktikan bahwa variabel tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji statistik t yang menunjukkan bahwa nilai t hitung $> t_{tabel}$, yaitu $2,090 > 1,990$ dan nilai signifikansi $0,040 < 0,05$ dengan demikian hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima

4. Hasil pengujian hipotesis ketiga secara parsial membuktikan bahwa variabel pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji statistik t yang menunjukkan bahwa nilai t hitung $> t_{tabel}$ yaitu $2,036 > 1,990$ dan nilai signifikansi $0,045 < 0,05$ dengan demikian hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima
5. Hasil pengujian hipotesis keempat secara parsial membuktikan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji statistik t yang menunjukkan bahwa nilai t hitung $> t_{tabel}$ yaitu $3,137 > 1,990$ dan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ dengan demikian hipotesis keempat dalam penelitian ini diterima
6. Hasil pengujian $R^2 square$ diperoleh sebesar 0,547 atau 54,7%, hal ini berarti bahwa sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 54,7%.. Sedangkan sisanya 45,3% % dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diungkapkan dalam penelitian ini.

Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti bagi kesempurnaan penelitian selanjutnya yaitu:

1. Diharapkan penelitian berikutnya dapat memperluas objek penelitian misalnya mengambil sampel pada KPP Pratama yang ada di beberapa kabupaten/kota sehingga hasil yang diperoleh lebih maksimal dan memberikan gambaran yang lebih jelas dari penelitian ini.

2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat menambahkan variabel lain yang juga mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan akurasi hasil yang diperoleh dimasa yang akan datang dapat lebih sempurna dari penelitian ini.
3. Dalam hal waktu hendaklah peneliti selanjutnya dapat memiliki waktu yang cukup untuk melakukan penelitian sehingga bisa mencapai hasil yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, Cynthia Pradisti., Dandes Rifa dan Arie Frinola Minovia. 2013. *Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pelayanan fiskus, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Padang*. Jurnal.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Julianti, Murni. 2014. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak dengan kondisi keuangan dan preferensi risiko wajib pajak sebagai variabel moderating (Studi kasus pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Candisari Semarang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Masruroh, Siti dan Zulaikha. 2013. *Pengaruh Kemanfataatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal)*. Jurnal. Universitas Diponegoro.
- Mutia, Sri Putri Tita. 2014. *Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal. Universitas Negeri Padang.
- Nurpratiwi, Anisa, 2014. *Analisis Persepsi Wajib Pajak Pemilik UMKM Terhadap Penetapan Kebijakan Penghasilan Final Sesuai Peraturan Pemerintah No.46 Tahun 2013 (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara)*. Jurnal. Universitas Brawijaya.
- Winerungan, Lidya Oktaviane. 2013. *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung*. Jurnal. Universitas Sam Ratulangi.
- Priambudi, Adam Adiansyah Atsani. 2012. *Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Serta Pelayanan Pembayaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Surabaya*. Jurnal.
- Rahmadian, Rika. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan*

Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan. Jurnal. Universitas Bina Nusantara.

Syahdan, Saifhul Anwar. 2013. *Dimensi Keadilan Atas Pemberlakuan PP No. 46 Tahun 2013 dan Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak.* Jurnal. STIEI Kayutangi Banjarmasin.

Syahril, Farid. 2013. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi.* Jurnal. Universitas Negeri Padang.

Trisnawati, Estralita dan Andy Stevano. 2010. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Grogol-Petamburan.* Jurnal. Universitas Tarumanagara.